

सार्वजनिक वितरण व्यवस्था तक्रार  
निवारण प्रणाली

---

ऑनलाईन अर्ज सुविधेबाबत

महाराष्ट्र शासन  
अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण विभाग  
शासन निर्णय क्रमांक: संगणक-२०१६/प्र.क्र.८०/सं.क.  
मादाम कामा मार्ग, राजगुरु हुतात्मा चौक,  
मंत्रालय, मुंबई ४०० ०३२  
तारीख: १८ मे, २०१६

**वाचा :-**

- १) अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण विभाग, शासन निर्णय क्रमांक:- संगणक-२०११/  
प्र.क्र.१२०/ सं.क., दिनांक.१८ एप्रिल, २०१२.

**प्रस्तावना :-**

सार्वजनिक वितरण व्यवस्थेमध्ये पारदर्शकता आणण्याच्या दृष्टीने, विभागाचे स्वतंत्र संकेतस्थळ [www.mahafood.gov.in](http://www.mahafood.gov.in) तसेच, “सार्वजनिक वितरण व्यवस्था तक्रार निवारण प्रणाली” १ मे, २०१२ पासून संपूर्ण राज्यात कार्यान्वित करण्यात आली आहे

सार्वजनिक वितरण व्यवस्था तक्रार निवारण प्रणालीच्या हेल्पलाईनसाठी १८००-२२-४९५०/१९६७ हे टोल फ्री क्रमांक व [helpline.mhpds@gov.in](mailto:helpline.mhpds@gov.in) ही ई-मेल सुविधा उपलब्ध आहे. “ऑनलाईन तक्रार अर्ज” सोय व ऑनलाईन तक्रार व्यवस्थापनामध्ये सुधारणा करण्याची बाब शासनाच्या विचाराधीन होती.

**शासन निर्णय:-**

सार्वजनिक वितरण व्यवस्था तक्रार निवारण प्रणालीमध्ये “ऑनलाईन तक्रार अर्ज” सोय व तक्रार निवारण व्यवस्थापनात सुधारणा यासह ही अद्ययावत तक्रार निवारण प्रणाली संपूर्ण राज्यात कार्यान्वित करण्यात येत आहे.

२. सदरची “सार्वजनिक वितरण व्यवस्था तक्रार निवारण प्रणाली” विभागाच्या [www.mahafood.gov.in](http://www.mahafood.gov.in) या संकेतस्थळाशी लिंक करण्यात आली आहे. या संकेतस्थळावरील ऑनलाईन सेवा या शिर्षकाखालील “ऑनलाईन तक्रार निवारण प्रणाली” या पर्यायावर क्लिक करून या सुविधेचा वापर करावा.

**सार्वजनिक वितरण व्यवस्था तक्रार निवारण प्रणाली बाबत करावयाची कार्यवाही :-**

- १) ही प्रणाली पूर्णतः संगणकीकृत असून सदरचे कामकाज ऑनलाईन असणार आहे. जनतेस आपली तक्रार नोंदविण्यासाठी टोल फ्री दुरध्वनी क्रमांक, ई-मेल व ऑनलाईन तक्रार अर्ज या तीन पैकी एका पर्यायाची निवड करून आपली तक्रार पाठविता येणार आहे.
- २) ऑनलाईन तक्रार नोंदविण्यासाठी “तक्रार नोंदवा” हा पर्याय निवडणे आवश्यक आहे.

३) टोल फ्री क्रमांक अथवा ई-मेलव्दारे तक्रार नोंदविल्यास हेल्पलाईन मार्फत त्याची नोंद ऑनलाईन तक्रार निवारण प्रणालीत घेण्यात येईल.

४) या प्रणालीत तक्रारीची नोंद झाल्यानंतर दिलेल्या मोबाईल क्रमांकावर SMS व्दारे तक्रार क्रमांक कळविण्यात येणार आहे. तक्रार निवारणाचा एकूण कालावधी २१ दिवसांचा राहील.

तक्रारीचा पाठपुरावा करण्यासाठी “आपल्या तक्रारीची सद्यस्थिती पहा” या पर्यायाचा वापर करावयाचा आहे. तक्रार क्रमांक व मोबाईल क्रमांक चा वापर करुन तक्रारीची सद्यस्थिती ऑनलाईन पद्धतीनेही जाणून घेता येणार आहे.

५) तक्रारीच्या निवारणार्थ त्रिस्तरीय व्यवस्था असून तक्रार प्रथम क्षेत्र अधिकार्याच्या फोल्डरमध्ये प्राप्त होणार आहे.

१) **क्षेत्र अधिकारी** हा प्रथमस्तर अधिकारी असून जिल्हा पुरवठा अधिकारी क्षेत्रात संबंधित तालूक्याचे तहसिलदार, अन्नधान वितरण अधिकारी क्षेत्रात परिमंडळ अधिकारी व मुंबई-ठाणे शिधावाटप क्षेत्रात शिधावाटप अधिकारी हे क्षेत्र अधिकारी म्हणून काम करतील.

२) **सहायक तक्रार निवारण अधिकारी** हा द्वितीयस्तर अधिकारी असून जिल्हा पुरवठा अधिकारी, अन्नधान्य वितरण अधिकारी (पुणे, नागपूर व सोलापूर) व मुंबई-ठाणे शिधावाटप क्षेत्रात परिमंडळ अधिकारी हे सहायक तक्रार निवारण अधिकारी म्हणून काम करतील.

३) **तक्रार निवारण अधिकारी** हा तृतीयस्तर अधिकारी असून नियंत्रक शिधावाटप व संचालक नागरी पुरवठा, मुंबई हे मुंबई-ठाणे शिधावाटप क्षेत्रासाठी व राज्यात अन्यत्र संबंधित विभागातील उप आयुक्त (पुरवठा) हे तक्रार निवारण अधिकारी म्हणून काम करतील.

३. या प्रणालीवर प्राप्त तक्रारीच्या संनियंत्रणार्थ मंत्रालय स्तरावर विभागाचे प्रधान सचिव व क्षेत्रिय स्तरावर जिल्हाधिकारी, नियंत्रक शिधावाटप व संचालक नागरी पुरवठा, मुंबई यांना डॅशबोर्ड सुविधा उपलब्ध करुन देण्यात आली असून त्याद्वारे प्राप्त तक्रारी, प्रलंबित तक्रारी यांचे संनियंत्रण ठेवले जाणार आहे.

४. संबंधित तक्रार निवारण अधिकार्याने ७ दिवसांच्या आत आवश्यक तपासणी/चौकशी/कार्यवाही पुर्ण करुन त्यासंबंधीचा अहवाल त्याच्या लॉगीन आयडीवर अपलोड करावा. तक्रारीचे उत्तर परस्पर तक्रारदारास देऊ नये.

५. सर्व जिल्हाधिकारी व नियंत्रक शिधावाटप व संचालक व नागरी पुरवठा, मुंबई यांनी खालील ठिकाणी सार्वजनिक वितरण तक्रार निवारण प्रणाली वरील सुविधाबाबत व्यापक प्रसिध्दी द्यावी.

• **नियंत्रक शिधावाटप व संचालक नागरी पुरवठा, मुंबई :-**

१) मुख्यालय २) सर्व परिमंडळे ३) सर्व शिधावाटप कार्यालये ४) शासकीय गोदामे ५) सर्व स्वस्त धान्य दुकाने ६) सर्व किरकोळ केरोसीन परवाने.

• जिल्हाधिकारी :-

१) जिल्हाधिकारी कार्यालय २) सर्व जिल्हा पुरवठा अधिकारी कार्यालये ३) सर्व अन्नधान्य वितरण अधिकारी कार्यालये ४) सर्व तहसिलदार कार्यालये ५) सर्व शासकीय गोदामे ६) सर्व स्वस्त धान्य दुकाने ६) सर्व किरकोळ केरोसीन परवानाधारक.

६. केंद्रशासन व राज्य शासनाकडे विविध टप्प्यावर तक्रारींचे सनियंत्रण होणार आहे. तरी संबंधित तक्रार निवारण अधिकारी यांनी दररोज लॉगीन आयडी वरून स्वतःचा फोल्डर तपासावा. तसेच कोणतीही तक्रार विहीत मान्य कालावधीपेक्षा अधिक कालावधीपर्यंत अनिर्णित राहणार नाही याची दक्षता घ्यावी.

सदर शासन निर्णय महाराष्ट्र शासनाच्या [www.maharashtra.gov.in](http://www.maharashtra.gov.in) या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आला असून त्याचा संकेतांक २०१६०५१८१७०५०१५००६ असा आहे. हा आदेश डिजिटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने.

( महेश पाठक )

शासनाचे प्रधान सचिव

प्रत,

- १) मा. राज्यपाल यांचे सचिव,
- २) मा. मुख्यमंत्री यांचे सचिव,
- ३) मा. मंत्री, अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण यांचे खाजगी सचिव.
- ४) मा. राज्यमंत्री, अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण, यांचे खाजगी सचिव,
- ५) मा. सर्व मंत्री / राज्यमंत्री यांचे खाजगी सचिव,
- ६) मुख्य सचिव, महाराष्ट्र शासन, मंत्रालय, मुंबई.
- ७) अपर मुख्य सचिव, (वित्त) महाराष्ट्र शासन, मंत्रालय, मुंबई.
- ८) प्रधान सचिव, अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण विभाग,
- ९) सर्व प्रशासकीय विभागाचे सचिव,
- १०) सर्व विभागीय आयुक्त,
- ११) नियंत्रक (शिधावाटप) व संचालक नागरी पुरवठा(गो/वा), मुंबई,
- १२) सर्व जिल्हाधिकारी,
- १३) सर्व उप आयुक्त (पुरवठा),

- १४) सर्व जिल्हा पुरवठा अधिकारी,
- १५) सर्व अन्नधान्य वितरण अधिकारी,
- १६) वित्तीय सल्लागार व उप सचिव, अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण विभाग, मुंबई,
- १७) उप संचालक, नागरी पुरवठा, पुरवठा आयुक्त कार्यालय, मुंबई.
- १८) सर्व उप सचिव/अवर सचिव/सर्व अधिकारी, अ.ना.पु.व ग्रा.सं.विभाग, मंत्रालय विस्तार, मुंबई,
- १९) महासंचालक, माहिती व जनसंपर्क महासंचालनालय, मंत्रालय, मुंबई ( ५ प्रती ),
- २०) ग्रंथपाल, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय, ग्रंथालय ६ वा मजला, विधान भवन, मुंबई.  
(१० प्रती)
- २१) मान्यताप्राप्त राजकीय पक्षांची कार्यालये, ( प्रत्येकी ५ प्रती ),
- २२) सर्व विधान परिषद सदस्य व विधान सभा सदस्य
- २३) सर्व विरोधी पक्षनेते.
- २४) निवड नस्ती (सं.क.)